

Příloha Smlouvy o poskytování služeb elektronických komunikací č. 20215780:

SLA (service level agreement) – Vyšší úroveň servisního zabezpečení

Nabídka garance dostupnosti servisních prací. V případě, že poskytovaná služba zajišťuje-propojuje kritické systémy odběratele, může si odběratel sjednat vyšší úroveň garance služby. Jedná se především o zajištění servisní činnosti pro zajištění odpovídající dostupnosti služby dle potřeb odběratele.

Poskytovatel garantuje odpovídající dostupnost služby (SLA) dle potřeb odběratele. Rozhraním odpovědnosti za poskytovanou službu je kontrola měření na portu RJ45 na straně modemu poskytovatele a ověření funkčnosti základních služeb (http, smtp apod.). Přičemž služba musí dosahovat parametrů uvedených v Specifikaci služby – INTERNET.

Úroveň SLA	*Pracovní dny: 8:00 – 17:00 hod.		Ostatní		Garantovaná dostupnost služby	Cena bez DPH měsíčně
	**Započetí prací na odstranění poruchy	Odstranění poruchy	**Započetí prací na odstranění poruchy	Odstranění poruchy		
SLA 1	okamžitě	do 8 hod.	do 4 hod.	do 12 hod.	99%	200,-
SLA 2	okamžitě	do 6 hod.	do 4 hod.	do 8 hod.	99%	400,-
SLA 3	okamžitě	do 4 hod.	do 2 hod.	do 6 hod.	99%	600,-
SLA 4	okamžitě	do 2 hod.	do 2 hod.	do 4 hod.	99%	900,-

*pracovní dny: 6:00 – 18:00 hod. + 20% z ceny **od nahlášení poruchy poskytovateli

Sankce za nedodržení kvality SLA - dostupnosti služby

V případě, že poskytovatel v rozhodném zúčtovacím období nedodrží měsíční dostupnost služby dle hrazené úrovně SLA odběratelem, náleží odběrateli sleva (smluvní sankce). Smluvní sankce se počítá procentní sazbou z pravidelné měsíční ceny.

Měsíční dostupnost služby	Procentní sazba smluvní sankce za nedodržení dostupnosti služby
menší než 99%	20%
menší než 98%	30%
menší než 97%	40%
menší než 96%	50%

Doba pro odstranění poruchy

V případě, že od okamžiku nahlášení poruchy odběratelem, která má příčinu na straně poskytovatele, přesáhne doba pro odstranění poruchy maximální smluvní dobu dle hrazené úrovně SLA odběratelem, náleží odběrateli smluvní sankce. Smluvní sankce se počítá procentní sazbou z pravidelné měsíční ceny.

Doba pro odstranění poruchy	Procentní sazba smluvní sankce za nedodržení doby pro odstranění poruchy
Za každou další započatou hodinu nad sjednanou maximální dobu dle úrovně SLA	1%

Souhrnná výše smluvní sankce za překročení maximální doby pro odstranění poruchy v jednom rozhodném zúčtovacím období, může činit maximálně 50% z pravidelné měsíční ceny služby.

Přesná specifikace pro jednotlivé služby:

Střediska **Mánesova a Na Pomezí** nejvyšší úroveň **SLA 4** – ceníková cena 2 178,- Kč/ měsíčně, sleva pro Vás %, konečná cena,- Kč/měsíčně

Ostatní střediska SLA 1 – 7 ks, ceníková cena 7x 242,- Kč = 1 694,- Kč/měsíčně, množstevní sleva Kč/měsíčně, pak konečná cena,- **Kč**/měsíčně.